

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ ГАРНИ ХОТЕЛА У КАТЕГОРИЈЕ

| Област Елементи | Ред. бр. | Критеријум | Бодови за изборне елементе | Категорија изражена бројем звезда | | | | |
|--------------------|-------------|------------|-------------------------------------|--------------------------------------|----|----|----|----|
| | | | | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |

СПОЉНИ ИЗГЛЕД ОБЈЕКТА И ХОРТИКУЛТУРНО УРЕЂЕЊЕ

| | | | | | | | | | |
|-----------------------|----|--|------------------------|----------------|---|----------------|---|---|---|
| Хортикултурно уређење | 1. | Уређене и одржаване зелене површине са уређеним пешачким комуникацијама и платоима од чврстог материјала | - | M ¹ | M | M | M | M | |
| Стандардан изглед | 2. | Материјали коришћени у обради површина стандардног квалитета, општи утисак одаје: | једноставан изглед | - | M | / ² | / | / | / |
| | | | добар изглед | 1 | | M | / | / | / |
| | | | изглед вишег квалитета | 2 | | | M | / | / |
| Првокласан изглед | 3. | Материјали коришћени у обради површина високог квалитета, општи утисак одаје усклађеност у облику, боји и материјалу | 3 | | | | M | / | |
| Ексклузиван изглед | 4. | Материјали коришћени у обради површина највишег квалитета, општи утисак одаје ексклузивност | 4 | | | | | M | |

¹ Знак „M” – обавезни елемент за назначену категорију.

² Знак „/” – елемент се не односи на назначену категорију.

| ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ ³ | | | | | | | | | |
|-------------------------------|----|---|--------------------------|---|--|---|---|---|---|
| | 5. | Однос броја паркинг места ⁴ уз хотел и броја смештајних јединица | 1:5 | 1 | | М | / | / | / |
| | | | 1:4 | 2 | | | М | / | / |
| | | | 1:3 | 3 | | | | М | / |
| | | | 1:2 | 4 | | | | | М |
| | | | 1:1 | 5 | | | | | |
| | 6. | Однос броја гаражних места и броја смештајних јединица 1:5 | до 300 m од хотела | 3 | | | | | |
| | | | уз хотел | 4 | | | | | |
| | 7. | Услужна служба паркирања | / | 1 | | | | | М |
| | | | обезбеђено чување возила | 2 | | | | | |

| УЛАЗИ | | | | | | | | | | |
|-------|-----|--|---|---|--|---|---|---|---|---|
| | 8. | Главни улаз за госте одвојен од улаза за робу и особље ⁵ | | 1 | | М | М | М | М | |
| | 9. | Наткривен главни улаз за госте или улаз са ветробраном ⁶ | | 1 | | | | М | М | |
| | 10. | Наткривен приступ за возила испред главног улаза за госте ⁷ | / | 2 | | | | | | М |
| | | | Укључујући могућност приступа и туристичким аутобусима до главног улаза објекта | 3 | | | | | | |
| | 11. | Посебан улаз за пртљаг ⁸ | | 2 | | | | | | |

³ Обавеза постојања паркинга и гаража, као и наткривеног приступа за возила не односи се на објекте лоциране на подручју ужег градског језгра (зона највеће приступачности – историјска језгра, центри насеља – у складу са важећим урбанистичким планом) или у оквиру природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине. Паркинг места и гаражна места морају бити обележена.

⁴ Паркинг места морају имати подлогу од чврстих материјала (бетон, асфалт, камен и сл.) и бити видно обележена хоризонталном сигнализацијом.

У гарни хотелима у којима не постоје паркинг места морају бити обезбеђена гаражна места у потребном односу према броју смештајних јединица.

⁵ Код гарни хотела који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописани стандард.

⁶ Код гарни хотела који послује на подручју ужег градског језгра или у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописани стандард.

⁷ Код гарни хотела који послује на подручју ужег градског језгра или у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописани стандард.

⁸ Посебно димензионисан за несметан улазак пртљага или персонала са пртљагом.

ПРИЈЕМНИ ХОЛ С РЕЦЕПЦИЈОМ

| | | | | | | | | | |
|------------------|-----|--|--|---|---|---|---|---|---|
| | 12. | Гарнитура за седење ⁹ | | 1 | | М | М | М | М |
| | 13. | Видно истакнуте ознаке за комуникације и садржаје хотела (улаз, рецепција, ресторан, тоалети, информације...) | | - | М | М | М | М | М |
| | 14. | Видно истакнуто време услуживања оброка и служби у хотелу | | 1 | | М | М | М | М |
| | 15. | Услуга пића у пријемном холу – лобију | | 2 | | | | | |
| | 16. | Просторија за привремено одлагање пртљага | | 2 | | | | М | М |
| | 17. | Кишобран на рецепцији | | 1 | | | | | |
| | 18. | Декорација простора (уметничке слике, мозаици, цветни аранжмани и др.) | | 2 | | | | | |
| | 19. | Рецепција | Део простора пријемног хола (сто је прихватљив уместо рецепцијског пулта) | - | М | М | / | / | / |
| | | | Одвојен, дефинисан, функционалан, независан простор рецепције са рецепцијским пултом | 1 | | | М | М | М |
| | 20. | Компјутеризовано рецепцијско пословање | | - | М | М | М | М | М |
| | 21. | Софтвер за хотелско пословање ¹⁰ | | 1 | | | М | М | М |
| | 22. | Особље у смени говори | један страни језик | - | М | М | / | / | / |
| | | | два страна језика | 1 | | | М | М | / |
| | | | више од два страна језика | 2 | | | | | М |
| | 23. | Различито дизајнирана одећа за запослено особље на рецепцији у односу на друге секторе рада и плочицом са именом | | 2 | | | М | М | М |
| Услуге рецепције | 24. | Рецепција ради | 12 сати са осигураним дежурством у време када рецепција не ради | - | М | М | / | / | / |
| | | | 18 сати са осигураним дежурством у време када рецепција не ради | 1 | | | М | М | / |
| | | | 24 сата | 2 | | | | | М |
| | 25. | Факс на располагању гостима | | 1 | | М | М | М | М |
| | 26. | Фотокопир апарат или скенер на располагању гостима | | 1 | | | М | М | М |
| | 27. | Прихватање кредитних картица | | 1 | | М | М | М | М |
| | 28. | Могућност замене стране валуте ¹¹ | | 3 | | | | | М |
| | 29. | Могућност резервације путем електронских резервационих система ¹² | | 2 | | | | | |

⁹ Подразумева најмање један сто и четири седећа места са наслоном.

¹⁰ Обавеза за гарни хотеле са више од 30 смештајних јединица.

¹¹ Служба мењачких послова или електронска мењачница са видно истакнутом курсном листом.

| | | | | | | | | | | | |
|--|-----|---|--|---|--|--|--|--|--|---|---|
| | 30. | Видео надзор главног улаза за госте и рецепције | | 2 | | | | | | М | М |
|--|-----|---|--|---|--|--|--|--|--|---|---|

ЛИФТ¹³

| | | | | | | | | | |
|-----|--|---------------------------------|------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | 31. | Лифт за госте ¹⁴ за: | 5 нивоа ¹⁵ и више | - | М | М | / | / | / |
| | | | 4 нивоа | 1 | | | М | / | / |
| | | | 3 нивоа | 2 | | | | М | М |
| | | | 2 нивоа | 3 | | | | | |
| | 32. | Додатни лифт за госте | | 5 | | | | | |
| 33. | Лифт за особље или теретни лифт за више од 3 нивоа | | 4 | | | | | М | |
| 34. | Лифт за храну ¹⁶ за више од 3 нивоа | | 4 | | | | | | |

ДОРУЧКОВАОНИЦА

| | | | | | | | | | |
|--------------------|--|--|-------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | 35. | Време услуживања доручка | 2 сата | - | М | М | / | / | / |
| | | | 3 сата | 1 | | | М | М | М |
| | | | на захтев госта | 2 | | | | М | М |
| Услуживање доручка | 36. | Проширени доручак ¹⁷ | | - | М | М | / | / | / |
| | 37. | Шведски сто ¹⁸ | / | 1 | | | М | / | / |
| | | | са room service услугом | 2 | | | | М | М |
| | 38. | Најмање два мени-а ¹⁹ по избору | | - | М | М | | | |
| 39. | Најмање три мени-а по избору и јела по поруџбини | | 1 | | | | М | М | М |

¹² Једноставан е-mail контакт није довољан.

¹³ Код гарни хотела који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за лифтове.

¹⁴ Најмање један лифт. За гарни хотеле категорије 1, 2 и 3 звезде са капацитетом већим од 70 смештајних јединица најмање два лифта за госте, а за гарни хотеле категорије 4 и 5 звезда са капацитетом већим од 60 смештајних јединица најмање два лифта за госте.

¹⁵ Лифт за госте има станицу на сваком нивоу који користе гости. Под нивоом се подразумевају: подрум, сутерен, приземље, полуспрат, спрат и поткровље – мансарда. Међуспрат (мезанин) се не узима у обзир. Ако се подрум састоји од више нивоа, узимају се у обзир сви нивои које користе гости. Два полуспрата сматрају се једним спратом (нивоом). На сваком другом полуспрату је неопходна станица лифта. Уколико техничке могућности не дозвољавају, не узима се у обзир поткровље (мансарда) односно последњи ниво подрума или сутерена.

¹⁶ Лифт за храну је намењен услуживању јела у room service понуди и повезује кухињу и спратове на којима се налазе смештајне јединице.

¹⁷ Избор млечних и сухомеснатих производа и јела од јаја, житарица, напитака (кафа, чај и сл.), воћни сок, воће или воћна салата. Доручак послужује конобар.

¹⁸ Самопослуживање са најмање истим избором производа као и проширени доручак.

¹⁹ След јела са јединственом ценом тј. одабир више јела према одређеним гастрономским правилима за један оброк, који се послужује у унапред утврђеним величинама порције. Мени по избору омогућава гостима да изаберу један од неколико понуђених менија.

| | | | | | | | | | | |
|-----------------|-----|---|---------|---|---|---|---|---|---|---|
| | 40. | Понуда јела припремљених по посебним стандардима (интернационални, верски, дијетални, вегетеријански и др.) | | 2 | | | | | | M |
| Услуживање пића | 41. | Понуда пића у доручкаваоници | 16 сати | - | M | M | M | M | M | M |
| | | | 24 сата | 1 | | | | | | |
| | 42. | Пића и напитака у room service понуди | 16 сати | 1 | | | M | M | / | |
| | | | 24 сата | 2 | | | | | M | |
| | 43. | Аперитив бар ²⁰ : радно време | 12 сати | 1 | | | M | / | / | |
| | | | 16 сати | 2 | | | | M | M | |
| 24 сата | | | 3 | | | | | | | |

СМЕШТАЈНА ЈЕДИНИЦА²¹

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----|------------------------------|------------------------|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Минимална површина ²² | 44. | собе ²³ | једнокреветне | - | 10 m ² | 12 m ² | 14 m ² | 16m ² | 18 m ² |
| | | | двокреветне | - | 14 m ² | 16 m ² | 18 m ² | 20 m ² | 22 m ² |
| | 45. | породичне собе ²⁴ | | 2 бода за сваку породичн у собу – највише 8 | 18 m ² | 20 m ² | 22 m ² | 24 m ² | 26 m ² |
| | 46. | апартмана ²⁵ типа | „studio” ²⁶ | 2 бода за | 18 m ² | 20 m ² | 22 m ² | 24 m ² | 26 m ² |

²⁰ Посебна просторија или део просторије у угоститељском објекту која. Може бити визуелно одвојена од осталих садржаја. Опремљена је столовима и столицама за услуживање гостију. У свом саставу може, а не мора да има точионицу пића са бар-пултом. По правилу госте услужује конобар. Аперитив бар је издвојен од доручкаваонице. Гарни хотел може да користи просторију за услуживање доручка за пружање услуга пића.

²¹ У гарни хотелу постојање смештајне јединице „породична соба” и „апартман” није обавеза.

²² Минимална површина смештајне јединице обухвата површине свих просторија у оквиру смештајне јединице. Најмање 80% од укупног броја соба има минималну површину за одређену категорију. 20% соба може да има површину прописану за једну категорију ниже (осим собе у хотелу са једном звездицом), о чему гост мора да буде обавештен. Код хотела који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за минималне површине смештајних јединица.

²³ Соба: спаваћа соба са или без предсобља (предпростора) и купатило.

| | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----|--|---------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---|
| | | | сваки апартман – највише 8 | | | | | | |
| | | апартман без кухиње ²⁷ | 3 бода за сваки апартман - највише 9 | 18 m ² | 20 m ² | 22 m ² | 24 m ² | 26 m ² | |
| | | апартман са кухињом ²⁸ | 4 бода за сваки апартман - највише 12 | 21 m ² | 23 m ² | 25 m ² | 27 m ² | 29 m ² | |
| | 47. | Површина 50% смештајних јединица већа за 4 m ² од прописане за тражену категорију | 4 | | | | | | |
| Опремљеност смештајне јединице | 48. | Кревет минималних димензија 100x200 cm или француски кревет минималних димензија 140x200 cm за једну особу | 1 | | | | М | М | |
| | 49. | Француски кревет ²⁹ минималних димензија 180x200 cm за две особе ³⁰ | 1 | | | | М | М | |
| | 50. | Кревет минималних димензија 100x240 cm за једну особу или додатак за продужење кревета на захтев госта за 5% укупног броја кревета | 1 | | | | | | М |
| | 51. | Хигијенски уметак за заштиту матраца ³¹ | 1 | | | | М | М | М |
| | 52. | Дечји кревет на захтев госта | 1 | | | | М | М | М |
| | 53. | Додатни јастук на захтев госта | 1 | | М | М | М | М | М |

²⁴ Породична соба: две спаваће собе са или без предсобља (предпростора) и купатило (купатила).

²⁵ Апартман је опремљен гарнитуром за седење, телевизором, телефоном и бешумним мини баром. Апартман типа „студио“ као и апартман са кухињом не морају да имају бешумни мини бар.

²⁶ Апартман типа „studio“: просторија за дневни боравак, спавање, припремање хране и ручавање и купатило. Опрема радне целине за припремање хране и ручавање: термички уређај с најмање две плоче, судопера са хладном и топлом водом, фрижидер, кухињски ормарић, сто и столице према броју лежаја. Опремање посуђем за припремање и прибором за конзумирање хране, пића и напитака врши се на захтев госта.

²⁷ Апартман без кухиње: просторија за дневни боравак, једна или више просторија за спавање (спаваћа соба) и купатило (купатила). За сваку додатну спаваћу собу, минимална површина апартмана се повећава за 5 m².

²⁸ Апартман са кухињом: просторија за дневни боравак, једна или више просторија за спавање (спаваћа соба), просторија или део просторије у оквиру дневног боравка за припремање хране и ручавање и купатило (купатила). Опрема радне целине за припремање хране и ручавање: термички уређај с најмање две плоче, судопера са хладном и топлом водом, фрижидер, кухињски ормарић, сто и столице према броју лежаја. Опремање посуђем за припремање и прибором за конзумирање хране, пића и напитака врши се на захтев госта. За сваку додатну спаваћу собу, минимална површина апартмана се повећава за 5 m².

²⁹ Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета.

³⁰ Смештајна јединица има површину двокреветне собе.

³¹ Памучна или друга заштитна навлака која се поставља на целу површину матраца.

| | | | | | | | | | |
|-----|---|------------------------------|---|--|--|---|---|---|---|
| 73. | Штампана или електронска ³⁷ обавештења на српском и најмање једном страном језику о садржајима и услугама које се нуде госту ³⁸ | | 1 | | | М | М | М | М |
| 74. | Мени са понудом јела у room service са ценовником room service услуге | | 1 | | | | М | М | М |
| 75. | Информације о туристичким садржајима региона | | 1 | | | | | | |
| 76. | Штампана или електронска обавештења „Не узнемиравати”, „Молимо, поспремите“ исписана на српском и најмање једном страном језику | | 1 | | | | М | М | М |
| 77. | Прибор за писање | на захтев госта | 1 | | | М | М | / | / |
| | | у свакој смештајној јединици | 2 | | | | | М | М |
| 78. | Прибор за шивење | на захтев госта | 1 | | | М | М | / | / |
| | | у свакој смештајној јединици | 2 | | | | | М | М |
| 79. | Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле | на захтев госта | 1 | | | М | М | / | / |
| | | у свакој смештајној јединици | 2 | | | | | М | М |
| 80. | Дневне новине на захтев госта | | 1 | | | | | | М |
| 81. | Часописи на захтев госта | | 2 | | | | | | М |
| 82. | Опрема за пеглање | у свакој соби | 2 | | | | | | |
| | | на захтев госта | 1 | | | | | | |
| 83. | Врећа за веш | | 1 | | | | | М | М |
| 84. | Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором и кесицама кафе, чаја, шећера . . . | | 2 | | | | | | |
| 85. | Бешумни минибар ³⁹ у: | 50% соба | 2 | | | | М | / | / |
| | | свакој соби | 3 | | | | | М | М |
| 86. | Врата са звучном изолацијом или дупла врата у: | 50% смештајних јединица | 3 | | | | | | |
| | | свакој смештајној јединици | 4 | | | | | | |
| 87. | Шпијунка | | 2 | | | | | | |
| 88. | Додатна опрема за закључавање врата ⁴⁰ | | 2 | | | | | | |

³⁷ Путем интерактивног хотелског ТВ канала.

³⁸ Обавештења се односе на радно време служби у хотелу, ценовник услуга и сл.

³⁹ Специјално дизајниран мали фрижидер смештен у хотелској соби са понудом алкохолних и безалкохолних пића, слаткиша и разних грицкалица, које гост може користити током свог боравка у соби, уз накнадну наплату конзумираног. Минибар мора бити у кућишту.

⁴⁰ Поред стандардних, врата смештајне јединице могу имати и друге уређаје за безбедност (додатни кључ интегрисан у електронској брави, ланац или држач повезани са вратима и оквиром врата и сл.).

| | | | | | | | | | |
|--|-----|--|----------------------------|---|--|--|--|--|---|
| | 89. | Прозори са звучном изолацијом у: | 50% смештајних јединица | 3 | | | | | |
| | | | свакој смештајној јединици | 4 | | | | | |
| | 90. | Потпуно замрачење собе (black out) ⁴¹ | | 2 | | | | | М |

| | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Климатизација ⁴² | 91. | Климатизација са могућношћу индивидуалног подешавања у: | 25% смештајних јединица | 2 | | М | / | / | / |
| | | | 50% смештајних јединица | 3 | | | М | М | / |
| | | | свакој смештајној јединици | 4 | | | | | М |
| Телекомуникације у смештајној јединици | 92. | Телефон ⁴³ | у соби | - | М | М | / | / | / |
| | | | са могућношћу успостављања директних телефонских веза из сваке смештајне јединице | 1 | | | М | М | М |
| | 93. | Приступ интернету | | 2 | | | | М | М |
| | 94. | Рачунар | на захтев госта | 3 | | | | | М |
| у свакој смештајној јединици | | | 4 | | | | | | |
| Аудио и видео систем у смештајној јединици | 95. | Радио ⁴⁴ | | 1 | | | | М | М |
| | 96. | CD-Плејер, I-POD, DVD-Плејер | на захтев госта | 2 | | | | | |
| | 97. | Телевизор са даљинским управљачем у: | 40% соба | 1 | | М | / | / | / |
| | | | 75% соба | 2 | | | М | / | / |
| | | | свакој соби | 3 | | | | М | М |
| 98. | Списак расположивих ТВ канала | | 1 | | | М | М | М | |

⁴¹ Представља могућност потпуног замрачења собе уз помоћ тешких завеса, венецијанера и спољних ролетни или жалузина.

⁴² Централна климатизација или клима уређаји. У објектима који су заштићена културна добра, а не постоји могућност постављања клима уређаја са индивидуалним подешавањем, смештајна јединица има вентилатор. Обавеза се не односи на објекат који се налазе на надморској висини преко 900 m.

⁴³ Уз телефон се налази упутство за коришћење телефона, именик услуга и СОС бројеви телефона у случају опасности на српском и најмање једном страном језику.

⁴⁴ Пријем радио програма може бити организован и путем ТВ пријемника или хотелског централног телекомуникационог система.

| | | | | | | | | | | |
|---|------|---|------|---|---|---|--|---|---|---|
| | 99. | Сателитска или кабловска антена | | 2 | | | | М | М | М |
| | 100. | Плаћени канали уз могућност блокирања канала са ценовником услуга са упутством за коришћење ⁴⁵ | | 2 | | | | | | |
| Сигурносни стандарди у смештајној јединици | 101. | СОС позив или телефон у купатилу смештајне јединице | | 2 | | | | М | М | М |
| | 102. | Противпожарни план са унутрашње стране улазних врата смештајне јединице или у њиховој близини | | - | М | М | | М | М | М |
| | 103. | Однос броја смештајних јединица са терасом (балконом) у односу на укупан број смештајних јединица | 1:20 | 1 | | | | | | |
| | | | 1:10 | 2 | | | | | | |
| | | | 1:5 | 3 | | | | | | |

КУПАТИЛО У САСТАВУ СМЕШТАЈНЕ ЈЕДИНИЦЕ

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 104. | Најмање 30% смештајних јединица опремљено одвојеним тоалетом | | 3 | | | | | | |
| | 105. | Површина 80% купатила $\geq 5 \text{ m}^2$ | | 2 | | | | | | |
| Опремљеност купатила | 106. | Туш кабина или када ⁴⁶ | са завесом за заштиту од прскања воде | - | М | М | М | / | / | |
| | | | са параваном довољне ширине која обезбеђује заштиту од прскања воде | 2 | | | | М | М | |
| | 107. | Простирка за ноге | | 1 | | | М | М | М | |
| | 108. | Биде | | 2 | | | | | | |
| | 109. | Адаптер за струју 220/110 V за најмање 25% смештајних јединица | | 1 | | | | М | М | |
| | 110. | Козметичко огледало | | 1 | | | | | | М |
| | 111. | Сушачи пешкира | | 2 | | | | | | |
| | 112. | Пена за купање или гел за туширање | | 1 | | М | М | М | М | М |
| | 113. | Шампон | | 1 | | М | М | М | М | М |

⁴⁵ Услуга у хотелској соби која госту даје могућност гледања одређених ТВ канала и програма уз одређену накнаду.

⁴⁶ Бакузи када не мора имати заштиту од прскања воде, односно параван.

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------|------|---|-----------------|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | 114. | Козметички артикли (нпр. капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамнице, сунђер за туширање) | | 1 бод за сваки артикал – највише 3 | | | | | М | М |
| | 115. | Козметички артикли за скидање шминке (козметичко средство и туфери) | | 1 | | | | | | М |
| | 116. | Средство за неутралисање мириса или освеживач простора | | 1 | | М | М | М | М | М |
| | 117. | Резервни тоалет папир | | - | М | М | М | М | М | М |
| | 118. | Хигијенске врећице | | 1 | | | М | М | М | М |
| | 119. | Додатни пешкир | | 1 | | | | М | М | М |
| | 120. | Дневна промена пешкира на захтев госта | | 1 | | | | | | М |
| | 121. | Баде мантил | на захтев госта | 2 | | | | М | / | / |
| у свакој смештајној јединици | | | 3 | | | | | | М | М |
| | 122. | Папуче | на захтев госта | 2 | | | | М | / | / |
| у свакој смештајној јединици | | | 3 | | | | | | | М |
| | 123. | Фен за косу | на захтев госта | 1 | | М | / | / | / | / |
| у свакој соби или купатилу | | | 2 | | | М | М | М | М | М |
| | 124. | Вага | | 1 | | | | | | |
| | 125. | Столица у купатилу | | 2 | | | | | | |
| | 126. | Радио озвучење у купатилу | | 2 | | | | | | |





КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ

| | | | | | | | | | |
|------------------------------------|------|--|---------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Стандардно уређење и типска опрема | 127. | Намештај из великих серија | једноставног квалитета | - | М | / | / | / | / |
| | | | средњег квалитета | 1 | | М | / | / | / |
| | | | вишег квалитета и комфора | 2 | | | М | / | / |
| Првокласно уређење и опрема | 128. | Намештај из мањих серија високог квалитета Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу. | | 3 | | | | М | / |
| Ексклузивно уређење и опрема | 129. | Намештај јединственог дизајна (стилски или модеран) највишег квалитета (луксузан) и комфора Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу. | | 4 | | | | | М |

ЧУВАЊЕ ВРЕДНОСТИ

| | | | | | | | | | | |
|---|------|---|---|---|--|--|---|---|---|--|
| | 130. | Могућност чувања вредности гостију у хотелском сефу | | 1 | | | М | | | |
| | 131. | Централни сеф са појединачним касетама за чување вредности гостију за најмање 30% смештајних јединица ⁴⁷ | | 2 | | | М | М | М | |
| | 132. | Појединачни сеф за чување вредности у: | најмање 20% смештајних јединица ⁴⁸ | 2 | | | М | / | / | |
| најмање 30% смештајних јединица ⁴⁹ | | | 3 | | | | М | / | | |
| свакој смештајној јединици | | | 4 | | | | | | М | |

ПОГОДНОСТИ ЗА ОСОБЕ СА УМАЊЕНИМ ТЕЛЕСНИМ СПОСОБНОСТИМА⁵⁰

| | | | | | | | | | | |
|--|------|--------------|--|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | 133. | Без препрека | Категорија  А ⁵¹ | 5 (3 бода за сваку наредну собу) | | | | | | |
| | | | Категорија  Б ⁵² | 6 (3 бода за сваку наредну собу) | | | | | | |
| | | | Категорија  Ц ⁵³ | 5 (3 бода за сваку наредну собу) | | | | | | |
| | | | Категорија  Д ⁵⁴ | 5 | | | | | | |

⁴⁷ Или појединачни сеф за чување вредности у смештајној јединици.

⁴⁸ Или централни сеф.

⁴⁹ Или централни сеф.

⁵⁰ Правила су базирана на споразуму са националним удружењем за заштиту особа са инвалидитетом.

⁵¹ Особе са инвалидитетом које су делимично зависне од моторизованих инвалидских колица или пратиоца. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

⁵² Особе са отежаним кретањем којима су стално потребна инвалидских колица. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

⁵³ Особе са делимично или потпуно оштећеним видом. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

⁵⁴ Особе са делимично или потпуно оштећеним слухом. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|-------------------------------------|--|--|--|--|--|
| | | | | (3 бода за сваку наредну собу) | | | | | |
| | | | Категорија  E ⁵⁵ | 5 (3 бода за сваку наредну собу) | | | | | |

ОСТАЛИ САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ

| | | | | | | | |
|------|--|---|---|---|---|---|---|
| 134. | Климатизација ⁵⁶ у заједничким просторијама за госте | - | М | М | М | М | М |
| 135. | Просторија, односно део просторије у хотелу опремљен ТВ-ом са даљинским управљачем ⁵⁷ | - | М | М | М | М | М |
| 136. | Интернет приступ у смештајним јединицама ⁵⁸ | 2 | | | М | М | М |
| 137. | Широкопојасни интернет у оквиру јавних просторија ⁵⁹ | 3 | | | М | М | М |
| 138. | Додатни телевизор са даљинским управљачем у апартману | 2 | | | | | |
| 139. | Вратар ⁶⁰ | 2 | | | | | М |
| 140. | Concierge ⁶¹ | 2 | | | | | М |
| 141. | Колица за пренос пртљага на располагању гостима | 1 | | | | | |
| 142. | Ношење пртљага госта | 2 | | | М | М | М |
| 143. | Апарат за чишћење обуће у пријемном холу или у оквиру смештајног дела објекта | 1 | | | | | |
| 144. | Чишћење обуће гостију | 1 | | | | | М |
| 145. | Прање и пеглање рубља гостију ⁶² | 2 | | | | М | М |
| 146. | Хемијско чишћење ⁶³ | 2 | | | | | |

⁵⁵ Испуњава услове Б, Ц, и Д.

⁵⁶ Централна климатизација или појединачни клима уређаји.

⁵⁷ Обавеза се не односи на гарни хотеле у којима су све смештајне јединице опремљене ТВ са даљинским управљачем.

⁵⁸ Осим у објектима где не постоје техничке могућности.

⁵⁹ Осим у објектима где не постоје техничке могућности.

⁶⁰ Лице са посебно дизајнираном радном одећом у гарни хотелу које регулише промет испред главног улаза у гарни хотел, поздравља госте, по потреби им помаже око утовара и истовара пртљага. У случају временских неприлика прихвата госте и помаже да што пре уђу у гарни хотел.

⁶¹ Посебно организована служба у гарни хотелу, односно лице у гарни хотелу које помаже гостима и чији је основни задатак да служи као веза између гостију и хотела. Помаже у планирању излета, обиласку града, набавци карата за музеје, позоришта у реализацији, а у вези са захтевима око хотелским садржајима, атракција, активности и услуга.

⁶² Ова услуга може се пружати госту посредством уговора закљученог са трећим лицем. Цене услуга и рокови испоруке морају бити јасно и недвосмислено исказани у обавештењу о садржајима и услугама које се нуде госту.

| | | | | | | | | |
|------|---|---|--|--|--|--|---|---|
| 147. | Услуге шивења ⁶⁴ | 2 | | | | | | |
| 148. | Превоз гостију хотелским возилом | 3 | | | | | М | М |
| 149. | Башта или тераса | 2 бода за сваки садржај - највише 6 | | | | | | |
| 150. | Сала за састанке (пословни салон) | 3 | | | | | | |
| 151. | Просторија за банкет | 3 | | | | | | |
| 152. | Сала за конференције | 5 | | | | | | |
| 153. | Анимација и забава (дискотека, ноћни клуб, казино и сл.) | 3 бода за сваки садржај – највише 6 | | | | | | |
| 154. | Бутици и трговине | 2 бода за сваки садржај – највише 6 | | | | | | |
| 155. | Библиотека (издвојена просторија) | 3 | | | | | | |
| 156. | Туристичка агенција | 3 | | | | | | |
| 157. | Банка | 3 | | | | | | |
| 158. | Пошта | 3 | | | | | | |
| 159. | Просторија за игру деце | 3 | | | | | | |
| 160. | Игралиште за децу ⁶⁵ | 3 | | | | | | |
| 161. | Обезбеђено професионално особље за чување деце | 2 | | | | | | |
| 162. | Аниматор | 2 | | | | | | |
| 163. | Обезбеђене лекарске услуге | 2 | | | | | | |
| 164. | Спортско-- рекреативни садржаји (билијар, стони тенис, куглана,...) | 2 бода за сваки садржај - највише 6 | | | | | | |

⁶³ Ова услуга може се пружати госту посредством уговора закљученог са трећим лицем. Цене услуга и рокови испоруке морају бити јасно и недвосмислено исказани у обавештењу о садржајима и услугама које се нуде госту.

⁶⁴ Ова услуга може се пружати госту посредством уговора закљученог са трећим лицем. Цене услуга и рокови испоруке морају бити јасно и недвосмислено исказани у обавештењу о садржајима и услугама које се нуде госту.

⁶⁵ Опремљено са најмање 4 различите врсте справа за играње (клацкалице, љуљашке, тобогани, вртешке и сл.) и заштићено од саобраћаја.

| | | | | | | | | |
|------|--|----------|-------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 165. | Капацитети за спорт и рекреацију ⁶⁶ (терени, спортске сале и сл.) | | 3 бода за сваки садржај - највише 9 | | | | | |
| 166. | Фитнес просторија са најмање четири различите справе | | 4 | | | | | |
| 167. | Соларијум | | 3 | | | | | |
| 168. | Масажа | | 2 | | | | | |
| 169. | Базен за масажу (Ћакузи) | | 3 | | | | | |
| 170. | Парно купатило | | 4 | | | | | |
| 171. | Сауна | | 4 | | | | | |
| 172. | Козметички салон | | 3 | | | | | |
| 173. | Фризерски салон | | 3 | | | | | |
| 174. | Одељење за водену терапију | | 5 | | | | | |
| 175. | Базен за пливање | Отворен | 8 | | | | | |
| | | Затворен | 10 | | | | | |
| 176. | Базен за пливање за децу | Отворен | 4 | | | | | |
| | | Затворен | 6 | | | | | |
| 177. | Изнајмљивање спортске опреме (нпр. ски опрема, бицикл, кајак и др.) | | 2 | | | | | |
| 178. | Уређена плажа или травњак (парк) за госте хотела | | 3 | | | | | |
| 179. | Ознака Плава застава | | 3 | | | | | |
| 180. | Могућност смештаја кућних љубимаца | | 3 | | | | | |
| 181. | Посебан улаз за пртљаг | | 2 | | | | | |
| 182. | Систематично анкетирање гостију ⁶⁷ | | 2 | | | | | |
| 183. | Систематично управљање жалбама ⁶⁸ | | 2 | | | | | |
| 184. | Извештај ⁶⁹ о спроведеном екстерном истраживању задовољства гостију | | 4 | | | | | |
| 185. | Приступ и саобраћајна повезаност | добар | 1 | | | | | |
| | | одличан | 2 | | | | | |

⁶⁶ Разноврсност спортских и рекреационих капацитета и услуга зависи од локације гарни хотела и претежне врсте спорта (тениски, голф, мини голф, сквош, одбојкашки, фудбалски, скијашки, терени за јахање, бицикличке стазе итд.).

⁶⁷ Активно и систематично праћење мишљења гостију у вези са квалитетом услуга подразумева анализу недостатака и унапређење услуга.

⁶⁸ Систематично управљање жалбама укључује структурисан пријам жалби, евалуацију и адекватан одговор.

⁶⁹ Извештај о спроведеном екстерном истраживању на основу анкете садржи оцену задовољства гостију у погледу: приступачности; одржавања објекта; квалитета услуга особља; смештаја; хране; лојалности; жалби/похвала; осталих садржаја; демографске структуре; задовољства дестинацијом и др.

| | | | | | | | | | |
|------------------------|---|---|-------------|----|--|--|--|--|--|
| Еко критеријуми | 186. | Положај објекта на локацији | добар | 1 | | | | | |
| | | | одличан | 2 | | | | | |
| | | | ексклузиван | 3 | | | | | |
| | 187. | Еко ознака (нпр. ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) ⁷⁰ | | 12 | | | | | |
| | 188. | Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр. сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго) | | 3 | | | | | |
| | 189. | Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете у заједничким просторијама за госте ⁷¹ | | 2 | | | | | |
| | 190. | Аутоматско гашење светла и/или клима уређаја у смештајним јединицама након одласка госта | | 2 | | | | | |
| 191. | Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постељине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента | | 1 | | | | | | |
| 192. | Сортирање отпада | | 2 | | | | | | |

| Обавезе по основу изборних елемената | Минимални број бодова⁷² | | | | |
|---|---|----|----|----|-----|
| Гарни хотел | 35 | 55 | 70 | 90 | 110 |

⁷⁰ Објекти који поседују еко ознаку, не остварују бодове по основу изборних елемената од редног броја 188 до 192.

⁷¹ Најмање 70% свих сијалица у објекту су А енергетске класе (пожељно LED).

⁷² Угоститељ остварује бодове по основу изборних елемената на два начина и то: уколико поседује оне елементе који су означени знаком „М“ предвиђене за вишу категорију од тражене, као и бодове за елементе који нису обавеза ни за једну категорију, а које угоститељски објекат поседује у погледу садржаја, услуга и погодности за госте.